



Agència  
per a la Qualitat  
del Sistema Universitari  
de Catalunya

## **Informe final d'avaluació del disseny del sistema de garantia interna de qualitat**

**Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna  
Universitat Ramon Llull**

**18 de juny de 2008**



## Sumari

<b>I. DADES D'IDENTIFICACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIC) AVALUAT .....</b>	<b>3</b>
<b>II. AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SGIC .....</b>	<b>3</b>
<b>III. SUGGERIMENTS PER A LA IMPLEMENTACIÓ DEL SGIC .....</b>	<b>5</b>
<b>IV. ANNEX: COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ .....</b>	<b>8</b>

## I. DADES D'IDENTIFICACIÓ DEL SISTEMA DE GARANTIA INTERNA DE QUALITAT (SGIC) AVALUAT

<b>Universitat</b>	Universitat Ramon Llull (URL)
<b>Centre</b>	Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna
<b>Abast del SGIC</b>	Títols impartits a la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna
<b>Convocatòria</b>	2007 – 1a etapa

## II. AVALUACIÓ DEL DISSENY DEL SGIC

La **Comissió Específica per a l'Avaluació de la Qualitat dels Centres i Activitats Universitaris d'AQU Catalunya**, un cop examinat l'informe elaborat per la Comissió d'Avaluació, emet una valoració global **POSITIVA** del disseny del SGIC de la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna de la Universitat Ramon Llull.

**La valoració final de cada una de las directrius és la següent:**

1.0 Política i objectius de qualitat	Suficient
1.1 Garantia de la qualitat dels programes formatius	Suficient
1.2 Orientació dels ensenyaments als estudiants	Suficient
1.3 Garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència	Suficient
1.4a. Gestió i millora dels recursos materials i serveis	Suficient
1.4b. Gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis	Suficient
1.5 Anàlisi i utilització dels resultats	Suficient
1.6 Publicació d'informació sobre les titulacions	Suficient

La valoració global **POSITIVA** del SGIC s'ha basat en la valoració **suficient** concedida a les directrius establertes en el programa AUDIT, així com en la identificació d'aspectes positius, de caràcter transversal i específic, que aporten solidesa al disseny del SGIC.

En el marc del disseny del SGIC i de l'avaluació prèvia a la seva implementació, s'entenen com a **aspectes positius** els elements dissenyats de manera sistemàtica, descrits amb suficient detall i que permeten suposar que s'implementaran amb certes garanties d'èxit. Amb tot, es recomana a la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna que consideri aquests elements en un marc de procés de millora continu.

Pel que fa als **aspectes transversals**, els elements que reforcen el disseny del SGIC inclouen el suport de la URL a la proposta de disseny del SGIC presentada, així com la correcta definició dels òrgans responsables en cadascuna de les directrius. Finalment, els mecanismes que regulen i garanteixen la presa de decisions (excepte els relacionats amb l'avaluació, la promoció i el reconeixement del personal acadèmic i de suport a la docència, que caldria reforçar) s'assenyalen com un altre aspecte positiu del SGIC.

De manera addicional, i **específicament per a cada directriu**, s'identifiquen diferents elements que assegurin una implementació reeixida del SGIC.

Quant a **política i objectius de qualitat** (directriu 1.0), es valoren positivament els mecanismes de difusió pública associats a aquesta directriu i el sistema per al seu desplegament.

Respecte a la **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1), es destaquen positivament els sistemes descrits per a la recollida i l'anàlisi d'informació que permeten valorar el manteniment, l'actualització i la renovació de l'oferta formativa.

S'observen diferents elements positius relacionats amb l'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2). Concretament, es consideren aspectes que reforcen el SGIC els següents: els mecanismes dissenyats per garantir la qualitat de les pràctiques externes i la mobilitat dels estudiants, així com el sistema de tutories; els sistemes d'anàlisi i recollida d'informació que permeten conèixer i valorar les necessitats relatives a la definició del perfil d'ingrés i dels sistemes d'orientació professional, i els mecanismes que regulen les normatives que afecten els estudiants i n'informen.

En el marc de **gestió i millora dels recursos materials i serveis** (directriu 1.4a), s'identifiquen com a elements que aporten solidesa al SGIC els mecanismes de seguiment, revisió i millora dels recursos materials i serveis, i els mecanismes de rendició de comptes sobre aquests recursos, així com el nivell d'ús que en fan els estudiants.

En referència a la **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), cal destacar els mecanismes de seguiment, revisió i millora de la política i les actuacions relacionades amb aquest col·lectiu, així com els mecanismes de rendició de comptes a l'esmentat grup sobre els resultats de la política de personal.

L'**anàlisi i la utilització dels resultats** (directriu 1.5) inclouen diferents aspectes que reforcen la valoració adequada del SGIC. En primer lloc, s'assenyalen mecanismes que permeten obtenir informació sobre les necessitats dels grups d'interès sobre la qualitat dels ensenyaments. A més a més, la sistemàtica plantejada per a l'anàlisi i la utilització dels resultats de l'aprenentatge (especialment pel que fa a la participació dels grups d'interès) facilita dades relatives als resultats de l'aprenentatge i els mecanismes de seguiment, revisió i millora d'aquests resultats. D'altra banda, la sistemàtica utilitzada per a l'anàlisi i la utilització dels resultats de la inserció laboral, en la qual destaquen els sistemes de recollida i anàlisi d'informació, i en menor mesura la rendició de comptes són altres aspectes positius del sistema

de qualitat. Finalment, pel que fa als resultats de la satisfacció dels grups d'interès, se subratllen els sistemes dissenyats per a la recollida i l'anàlisi d'informació i la rendició de comptes.

La **publicació d'informació sobre les titulacions** (directriu 1.6) comprèn diferents elements positius. Primerament ressalten els procediments d'informació als grups d'interès sobre les accions que tinguin com a objectiu fonamental afavorir l'aprenentatge dels estudiants (oferta, objectius i planificació de les titulacions; polítiques d'accés i orientació dels estudiants; metodologia d'ensenyament, aprenentatge i avaluació; política de mobilitat i programes de pràctiques externes), així com els procediments que informen els grups d'interès sobre els resultats de la inserció laboral. Finalment, cal indicar els mecanismes de seguiment, revisió i millora de la informació pública que es facilita als grups d'interès.

### III. SUGGERIMENTS PER A LA IMPLEMENTACIÓ DEL SGIC

L'avaluació del disseny del SGIC ha donat lloc a la identificació d'una sèrie d'oportunitats de millora en alguns elements. En conseqüència, es recomana a la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna que consideri la reformulació d'aquests elements a curt o mitjà termini a fi d'assegurar la correcta implementació del SGIC.

El disseny del SGIC hauria de tenir en compte els aspectes bàsics del cicle de millora, des de la creació d'un òrgan competent, amb les responsabilitats ben definides, fins a la rendició de comptes, per poder així retroalimentar la planificació i completar el cicle de millora segons un eix que reculli els aspectes fonamentals següents:

- a. La planificació estratègica**, que defineix la realitat del centre i els objectius (formatius) que es volen assolir en un període establert. Així, per exemple, la política i els objectius de qualitat de la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna, en ser punts forts de l'avaluació, haurien d'emanar del pla estratègic de la Facultat alineat amb el de la URL.
- b. Una organització/gestió de les activitats del centre basada en processos (mapa de processos)**, que defineixen l'activitat diària del centre i que es despleguen en procediments associats a cada procés. En aquest sentit, en la fase d'implementació es recomana aclarir la connexió i la coordinació entre els procediments generals gestionats per la URL i els procediments propis de la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna, ja que en alguns casos es detecten certes redundàncies.
- c. Una taula d'indicadors**. Per assegurar la correcta implementació del SGIC, així com la implementació d'un cicle real de millora, el centre hauria de desplegar una taula d'indicadors associada a la totalitat de processos que donen resposta a les

directrius del programa i que permeti el mesurament dels resultats de la seva activitat.

- d. La revisió del SGIC del centre**, en la qual, a la vista dels resultats obtinguts respecte dels previstos, i després de la seva anàlisi, es defineixen les accions de millora i la seva implementació.

**Concretament per a cada directriu** se suggereix la millora dels següents elements amb l'objectiu d'assegurar la correcta implementació del SGIC.

Pel que fa a **política i objectius de qualitat** (directriu 1.0), se suggereix definir més explícitament els mecanismes de rendició de comptes i acompanyar-los d'indicadors que en permetin evidenciar el grau de compliment, així com retre'n comptes.

La **garantia de la qualitat dels programes formatius** (directriu 1.1) hauria d'incloure un disseny més sistemàtic dels mecanismes de rendició de comptes als principals grups d'interès sobre la qualitat dels ensenyaments i identificar les eines que s'utilitzaran, així com els grups d'interès als quals cal adreçar-se.

De forma transversal a la directriu d'**orientació dels ensenyaments als estudiants** (directriu 1.2), el SGIC dedica poca atenció a l'especificació dels grups d'interès implicats en alguns dels elements que afecten aquesta directriu. Concretament, es recomana definir els grups d'interès relacionats amb el disseny i el desenvolupament del que segueix: la definició dels perfils de sortida; els sistemes de suport i orientació als estudiants; metodologia d'ensenyament i avaluació d'aprenentatges; els sistemes d'orientació professional dels estudiants, i els sistemes d'al·legacions, reclamacions i suggeriments.

La **garantia i millora de la qualitat del personal acadèmic i de suport a la docència** (directriu 1.3.) requereix una millor definició de com participen els grups d'interès en la definició i el desenvolupament de la política del personal acadèmic i de suport a la docència. En general, i malgrat haver estat valorada com a suficient, caldria que se'n dissenyessin més sistemàticament els elements relacionats amb la definició de la política d'aquest col·lectiu, especialment els mecanismes de seguiment, revisió i implementació de millores en la política de personal. Es recomana també aprofundir en els mecanismes de recollida i anàlisi d'informació per conèixer les necessitats de personal, així com els mecanismes de rendició de comptes sobre els resultats de la política de personal. D'altra banda, se suggereix reforçar els aspectes relacionats amb la formació del personal docent i de suport a la docència, especialment en la definició d'un pla de formació que tingui en compte d'una manera global les seves necessitats. Així mateix, caldria fer palesa la connexió entre el pla de formació i els resultats de l'avaluació docent en tot l'àmbit de la URL.

En el marc de la **gestió i millora dels recursos materials i serveis** (directriu 1.4a), es

recomana un disseny més específic dels mecanismes de participació dels grups d'interès en la gestió dels recursos materials i els serveis.

Quant a la **gestió i millora de la qualitat del personal d'administració i serveis** (directriu 1.4b), se suggereix un disseny més específic dels mecanismes de participació dels grups d'interès en la definició, revisió i millora de la política associada a aquest col·lectiu.

Finalment, i fent referència a l'**estructura del document del disseny del SGIC**, s'aconsella la implementació d'una sèrie de mesures a fi de poder disposar d'un document de lectura àgil, ja que es tracta d'una eina de comunicació i difusió de la qualitat en el centre. Es recomana el següent:

- Sintetitzar o prescindir dels aspectes inclosos en el manual que arriben a un gran nivell de detall i que podrien convertir, amb rapidesa, la proposta en un document obsolet.
- Millorar la coordinació/connexió entre els procediments associats a la URL i els associats a la Facultat de Ciències de la Comunicació Blanquerna, per eliminar així possibles redundàncies en el document.
- Amb l'objectiu de facilitar la lectura, se suggereix, a voluntat del centre, presentar la descripció dels procediments juntament amb els diagrames de flux, en comptes d'incorporar-los com a annexos.

#### IV. ANNEX: COMPOSICIÓ DE LA COMISSIÓ D'AVALUACIÓ

<b>President</b>	Sr. Ángel Ríos Castro Catedràtic de la Universidad de Castilla-La Mancha
<b>Vocal acadèmic</b>	Sr. Alfonso Carlos Davalillo Aurrecoechea Professor titular de l'Euskal Herriko Unibertsitatea i membre de la Càtedra de Qualitat
<b>Vocal acadèmic</b>	Sr. Celso Rodríguez Fernández Professor titular de la Universidade de Santiago de Compostela
<b>Vocal professional</b>	Sr. Enric Guasch Llorens Consultor de Qualitat Interna de Hewlett-Packard, SA
<b>Secretària</b>	Sra. Núria Comet Señal Coordinadora de Projectes i de Qualitat Interna d'AQU Catalunya
<b>Observadora</b>	Sra. Caterina Cazalla Lorite Gestora de Projectes d'AQU Catalunya